

なかのコンタクトセンター 構築業務委託仕様書

目次

0. 用語の定義	2
1. 件名	3
2. 背景と目的	3
3. 契約期間	3
4. 履行場所	3
5. 委託概要	3
6. コンタクトセンター構築（運営に向けた準備）業務に係る要件	3
6. 1 プロジェクト体制と従事者要件	3
6. 2 コンタクトセンター構築業務要件	4
7. 管理委託対象物品等	9
8. 業務引継ぎ	10
9. 情報安全対策、危機管理等	11
10. 検査	12
11. 支払い	12
12. 環境配慮	12
13. 障害を理由とする差別の解消の促進	12
14. 契約解除	12
15. 損害賠償	12
16. 知的財産権	13
17. その他	13

【添付資料】

別添 1	要件一覧表
別添 2	コンタクトセンターに関するネットワーク概要図
別添 3	ONU からシステム機器への配線図面
別添 4	情報資産を取り扱う業務委託契約事項
別添 5	情報システムに関する業務委託契約事項

0. 用語の定義

本仕様書における各用語の定義は以下のとおりとする。

用語	意味
コンタクトセンター	代表電話からの電話交換業務に加えて、問い合わせに対する一次応対や職員への引継ぎ及びメールやFAX等の電話以外のチャネルによる受付・案内を行う業務を行う体制のこと。
ワンストップ回答	問い合わせに対して担当部署に取り次ぐことなくオペレーターが回答を完結させること。
オペレーター	電話応対業務における一次応対を行う者。
現場責任者	オペレーターの応対状況を管理・監督するとともに、オペレーターが応対困難な業務への対応を行う者。
Microsoft 365	Microsoft が提供するクラウド型のオフィススイート。Word、Excel、Outlook、Teams などが含まれる。
Teams	Microsoft のコラボレーションツール。チャット、会議、ファイル共有などが可能。
PSTN (Public Switched Telephone Network)	公衆交換電話網。従来の固定電話回線のこと。
ONU (Optical Network Unit)	光回線終端装置。光ファイバー通信を変換する機器。
PBX (Private Branch Exchange)	構内交換機。企業内の電話を管理・制御するシステム。
ExpressRoute	Microsoft Azure とオンプレミス環境を専用線で接続するサービス。高セキュリティ・低遅延。
SBC (Session Border Controller)	VoIP ネットワークの境界でセキュリティや接続制御を行う装置。
クラウド PBX	インターネット経由で利用できる物理機器不要な PBX。
ナレッジ	コンタクトセンター運営業務を通じて蓄積される知識や経験、FAQ などの情報。
ナレッジ DB (データベース)	ナレッジをデータベース化したもの。
CMS (Content Management System)	Web サイトのコンテンツを管理・更新するシステム。
CC システム	コンタクトセンターシステムのこと。
FAQ(Frequently Asked Questions)	よくある質問とその回答をまとめたもの。
SMS 機能	ショートメッセージサービス。携帯電話番号宛に短文メッセージを送信する機能。
ACD (Automatic Call Distributor)	自動着信分配装置。コールセンターで着信を適切なオペレーターに振り分ける。
STT 機能 (Speech to Text)	音声をテキストに変換する技術。

1. 件名

なかのコンタクトセンター構築業務委託

2. 背景と目的

少子高齢化や単身世帯の増加等により、区民の構成や生活様式が変化し、行政ニーズは複雑化している。非対面サービスへの需要も高まる中、電話問い合わせは1日5,000件超で、つながりにくさや部署間のたらい回しが課題である。区民が円滑に情報を得て手続きを進められるよう、ワンストップ回答を実現するコンタクトセンターを整備し、デジタルサービス体制構築の第一歩とする。

3. 契約期間

契約締結日の翌日から令和9年3月12日まで

(コンタクトセンター運営開始を令和9年3月1日とするため、構築期間は契約締結日の翌日から令和9年2月28日までとし、令和9年3月1日から令和9年3月12日までは導入時のサポート期間とする)

4. 履行場所

- ・受託者事務所
- ・中野区役所（東京都中野区中野四丁目11番19号）及び中野区指定場所

5. 委託概要

本件では、区の代表電話番号を用いた「なかのコンタクトセンター」（コンタクトセンター業務に付随するシステムを含む）の構築業務を委託する。本業務における委託内容の分類と概要を以下に示す。

(1) 拠点準備

令和9年3月からのコンタクトセンター運営に必要となる運営拠点の準備として、環境整備、業務に必要なネットワーク等の構築及び機器の調達等の準備を行うこと。

(2) 従事者の採用・育成

コンタクトセンター運営上必要となる従事者の採用、研修、育成等を行うこと。

(3) FAQの構築

オペレーター用FAQの構築を行うこと。また、区民用FAQとして中野区ホームページ内の「よくある質問」を充実させたものを区が提供するので区が貸与するPCから中野区ホームページ内の「よくある質問」に登録すること（1,500件程度）。

6. コンタクトセンター構築（運営に向けた準備）業務に係る要件

6.1 プロジェクト体制と従事者要件

(1) 体制全般

受託者は、業務受託後、区に対して作業体制（受託者側の体制図とそれぞれの役割の詳細）を報告し、承認を得て業務を進めること。

受託者は、必要な要員を確保して人員を配置し、これらを統括する責任者（プロジェクト統括管理者）を置くこと。

受託者は、構築中の体制管理、工程管理、品質管理、リスク管理、課題管理、システム構成管理、変更管理、情報セキュリティ対策を行うこと。

(2) 名称、役割及び要件

業務	名称	役割	要件
プロジェクト管理	統括責任者	本業務の全体のプロジェクト管理に従事する者	・本業務と同等もしくはそれ以上の規模のシステム設計・開発に係るプロジェクト管理経験が5年以上の者
業務構築	業務構築リーダー	コンタクトセンターの業務構築を主として管理する者	・コンタクトセンター業務構築の経験及び現場責任者の経験（それぞれ3年以上）を有すること。 ・業務構築において、本区との調整及び本区の要請に迅速に対応できること。また、コンタクトセンター業務構築において必要なマネジメント能力を有すること。
システム基盤	構築リーダー	コンタクトセンターのシステム基盤構築を主として管理する者	・コンタクトセンターシステム基盤構築の経験を有すること。 ・システム基盤構築において、本区との調整及び本区の要請に迅速に対応できること。また、コンタクトセンターシステム基盤構築において必要なマネジメント能力を有すること。

6. 2 コンタクトセンター構築業務要件

(1) プロジェクト管理

コンタクトセンター構築に当たっては、プロジェクト計画書を作成し、プロジェクト開始前に区に提出すること。また、プロジェクト計画書には本業務の範囲、全体スケジュール、作業別詳細スケジュール、実施体制図（役割と参画予定要員のスキルを示したもの）を含むものとし、区の承認を得ること。

プロジェクト計画書で定めた各作業については、適宜、進捗状況を確認し、区へ定期的に報

告するとともに必要に応じて報告書を提出すること。

また、作業遂行上、問題が発生した場合は、速やかに区へ報告するとともに影響・検証を行い、必要な措置を講じること。

(2) サービス提供に必要なシステム構築及び環境整備

令和 9 年 3 月からコンタクトセンターの運営を開始できるように、必要な情報システム等（ネットワーク、業務用パソコン、電話対応システム[クラウド PBX]、コンタクトセンターシステム等）について、回線提供者及び区 PBX 保守事業者と連携の上、準備すること。

また、導入時のサポートとして、運営開始日（令和 9 年 3 月 1 日）から令和 9 年 3 月 12 日までは、システムが正確に動作するかを現地で立ち会い、必要に応じて不具合の対応をすること。

回線提供者及び区 PBX の保守事業者の連絡先は下記のとおり。

【回線提供者】

契約締結後、区から別途情報提供する。

【区 PBX の保守事業者】（予定）

名称 神田通信機株式会社

住所 東京都千代田区神田錦町 1 丁目 19 番 1 号 神田橋パークビル 8 階

電話番号 03-6758-7216

メールアドレス koukyou@kandt.co.jp

(3) コンタクトセンターシステム・電話対応システム構築要件

コンタクトセンターシステム・電話対応システム構築における要件は、別添 1「要件一覧表」のとおり。なお、「必須」とされている項目は全て本契約金額の範囲内で実装すること。ただし、条件どおりの実装が困難な場合は代替案の提案をすることも可とするが、区がその代替案について要求項目を十分に満たすものであると判断した場合のみ、対応可能とする。また、「任意」とされている項目については、必ず満たさなければならないものではないが、企画提案公募型事業者選定における審査の対象とし、同項目について要件を満たす提案を行った場合は必ず履行すること。

また、区では別添 2「コンタクトセンターに関するネットワーク概略図」で示すとおり、将来の構想としてプッシュ配信やオンライン手続き等のサービス構築を考えている。そして、それらのサービスは本仕様書で定めるなかのコンタクトセンターシステムと同じプラットフォーム上で実現することを目指している。そのため、その将来的な実現可能性を踏まえたうえで本仕様書のシステム構築を検討すること。ただし、それらのサービスについては今回の構築範囲に含めない。

各業務における受託者の実施区分については、以下の図 1「本仕様書の定める範囲」で示す受託者構築部分のとおりとする。設置する機器やインターネット環境等を含めすべてを受託者が準備することとし、それらにかかる機器や設置、接続テスト及びその他業務に必要な事務用

品などの消耗品も含め受託者の負担とする。

なお、本区の内線電話網はMicrosoft Teams による IP 電話を導入しており、それに係る Teams GW や通信回線は本区において設置済みのため、本業務の調達外とする。

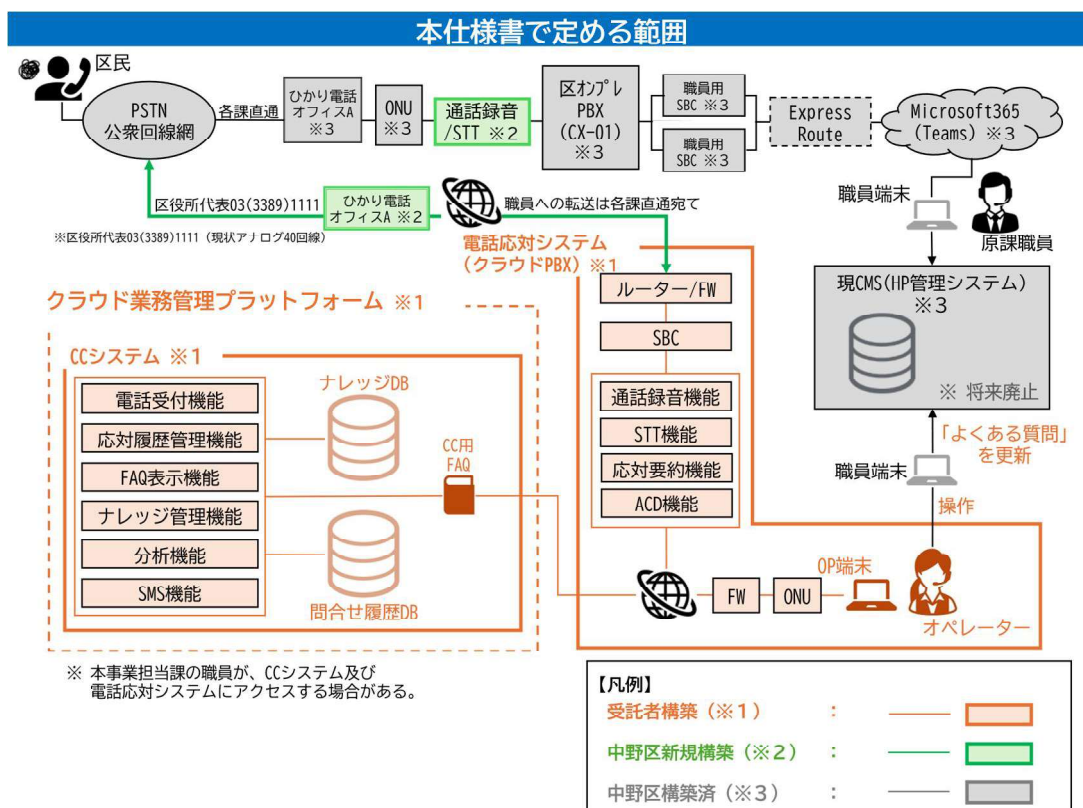


図1 「本仕様書の定める範囲」

ア システム構築における基本要件

(ア) 本業務にかかる通信回線料は受託者が負担するものとする。

(イ) ONU からシステム機器への配線については下記①～③のいずれかとする（別添3「ONU からシステム機器への配線図面」参照）。

① ONU のみを設置する場合

EPS4のPD盤からコンタクトセンター業務場所まで床下を経由した配線とし、ONUはEPS4に設置すること。設置するためのサーバラックは区が用意する。

② ONUに加えてONU以外の機器も設置し、その機器が熱を発生するまたは固定を必要とする場合

サーバ室のPD盤からコンタクトセンター業務場所まで床下を経由した配線とし、ONUとONU以外の機器はサーバ室に設置すること。設置するためのサーバラックは区が用意する。

③ ONUに加えてONU以外の機器も設置し、その機器が熱を発生しないかつ固定を必要としない場合

EPS4のPD盤からコンタクトセンター業務場所まで床下を経由した配線とし、ONUとONU以外の機器はコンタクトセンター業務場所に設置すること。設置するためのサーバラック（ハーフラックを想定）は区が用意する。

イ 電話対応システム（クラウド PBX）構築要件

- (ア) 図1「本仕様書の定める範囲」で示す受託者構築区分における機器を設置し、電話対応・交換業務を実施すること。
- (イ) 図1「本仕様書の定める範囲」で示す受託者構築区分におけるネットワークの構築にあたっては、インターフェイスやソフトウェアなど詳細を現行関係所管・関係業者から確認し、適切に対応すること。
- (ウ) 現在、区の代表電話は電話交換室に入電する仕組みとなっており、電話交換室からコンタクトセンター業務場所への代表電話受電切り替えを2段階で行う予定である。
- 1回目：平日（日時未定）にひかり電話の疎通テストを実施する（このテストでは各課直通電話への転送テストも実施する）。
- 2回目：令和9年2月26日業務終了後（予定）に受電切り替えを実施し、当日中に作業を完了させる。
- 令和9年3月1日から運営が開始できるように、回線提供者や区 PBX の保守事業者と連携し、十分な確認を行ったうえでテストを実施すること。

ウ コンタクトセンターシステム構築要件

(ア) 対応履歴管理機能

- ①次の項目は対応記録データとして本区で想定しているものである。詳細は区と別途、協議すること。

項目	内容
受付 ID	対応記録システムの検索等に用いる固有の識別番号
受付者氏名	対応したオペレーターの氏名
受付開始日時	対応を開始した日時
受付終了日時	対応を終了した日時
後処理終了	対応記録の入力も含め完了した日時
受付区分	問い合わせ、取り次ぎ等
問い合わせ受付区分	区の所管課等
対応区分	オペレーターにて回答完了、転送等
利用 FAQ（三つ程度）	利用した FAQ の番号
カテゴリー	暮らし・手続き等
受付内容	入電者の問い合わせ等の内容 ※5W1H や表記のルールを定義し、簡潔に入力すること（統計や分析に活用できるよう留意すること）
対応内容	オペレーターの回答や対応について ※5W1H や表記のルールを定義し、簡潔に入力すること（統計や分析に活用できるよう留意すること）
転送先	（転送の場合のみ）転送先番号や係名等

(4) 区民用 FAQ の登録

区民用 FAQ として中野区ホームページ内の「よくある質問」を充実させるものとし、コンタクトセンター運営開始前に、区が貸与する PC を用いて区が提供する FAQ を中野区ホームページ内の「よくある質問」に登録すること（1,500 件程度）。

(5) オペレーター用 FAQ の作成

オペレーター用 FAQ の作成に際しては、区が提供する資料のほか、各業務所管課とのヒアリングにより行うこと。ヒアリングの対象となる業務所管課（中野区役所内の業務所管課）の数は約 45 を予定している。ヒアリングの内容や時間等は区と別途、協議すること。

作成した FAQ は、各業務所管課の確認の上、システムに登録すること。

(6) 業務フロー及び業務マニュアルの作成

適切にコンタクトセンターを運営するために、コンタクトセンター業務実施状況の管理、管理体制や問題発生時の業務ルール、業務量の変動（季節変動要因や突発的な処理量の増加）に対応するための運営方法、体制などを踏まえた業務マニュアルを作成すること。

業務マニュアルの作成に際しては、その内容について後述「(9)納品物・成果物」に記載の納品時期よりも前に区へ提示し、承認を得ること。また、業務マニュアルは随時内容の更新を行い、改定版を区へ提出すること。

(7) オペレーター要員の確保と研修・教育

令和 9 年 3 月からコンタクトセンターの運用を開始できるように必要な要員を事前に確保して必要な教育を行うこと。要員に関する要件の詳細は前記「6.1 プロジェクト体制と従事者要件」を参照すること。

なお、研修・教育の一環として、令和 9 年 2 月 1 日から 2 月 28 日まで、同期間の電話交換業務受託事業者が使用している電話交換室の 5 席のうち 2 席をコンタクトセンター事業者用に割り当てるため、区の指示に基づき同室の固定電話を使用して代表電話交換業務（業務所管課への電話転送業務のみ。電話発信者からの問い合わせへの回答業務は含まない。）を行うこと。当該業務実施時間は、月～金曜日（祝日を除く）の 8 時 30 分～17 時とする。

(8) テストの実施

受託者は、構築した情報システムを用いて適切に業務が行えることを確認するため、事前に十分なテストを行うこと。テストを実施にあたっては、あらかじめテスト計画書を作成し、区の承認を得ること。

(9) 納品物・成果物

本業務における成果物は以下のとおりとし、区にデータで提出すること。

各納品成果物の納品時期については以下のとおりとするが（最終納品を想定）、各工程レビュー時に必要に応じて、提示するものとする。

項番	区分	納品成果物	納品期限
1	全体	プロジェクト計画書 ※業務のスコップ、全体スケジュール、作業別詳細スケジュール、実施体制図（役割と参画予定要員のスキルを示したもの）を含む	契約締結日から 2 週間以内
2-1	問い合わせ業務構築	業務フロー	令和 9 年 2 月 26 日
2-2		業務マニュアル	
2-3		オペレーター用 FAQ	
2-4		中野区ホームページよくある質問 QA 追加	
3-1	コンタクトセンターシステム	画面設計書	令和 9 年 2 月 26 日
3-2		機能一覧表	
3-3		テスト仕様書兼結果報告書	
3-4		操作マニュアル	
4-1	電話対応システム（クラウド PBX）	ネットワーク構成図	令和 9 年 2 月 26 日
4-2		テスト仕様書兼結果報告書	
4-3		操作マニュアル（管理者向け）	
5-1	プロジェクト運営	作業スケジュール・WBS（work breakdown structure）	随時
5-2		進捗報告書	
5-3		課題管理表	
5-4		会議議事録	

7. 管理委託対象物品等

- (1) 本業務委託に関わり受託者に貸与する管理委託対象物品等については下表のとおりとする。
また、その他必要に応じて貸与する物品等については別途協議する。

項目	区	受託者
中野区庁舎 (休養スペース、ロッカー含む)	区施設内にスペースを用意する	負担しない
コンタクトセンター業務遂行場所(机・椅子・キャビネット・電話機<災害時用>・サーバラックを含む。台数については協議する。業務遂行場所の広さは110.76㎡であり、図面は別添3「ONUからシステム機器への配線図面」のとおり。)	全て負担する	負担しない

項目	区	受託者
光熱水費、通信費	区施設・設備及び貸与備品等の維持管理に必要な経費（光熱水費、通信費等）を負担する	左記以外を負担する
通勤用具（自転車・バイク等） 駐車スペース	中野区役所敷地内に受託者の通勤用具の駐輪・駐車スペースを確保することはできない	負担する
入退室管理カード	負担する	負担しない
名札	負担しない	負担する
業務に必要な消耗品 事務用品	負担しない	負担する
業務に使用するパソコン及び 周辺機器	中野区ホームページ更新用パソコン	左記以外を負担する

(2) 区は、業務を遂行するのに必要な管理委託対象物品等を「財産の交換、譲渡、無償貸与等に関する条例」第9条の規定に基づき、受託者に無償で使用させることができる。ただし、区からその使用について変更等の指示がある場合はその指示による。

(3) 受託者は、管理委託対象物品等を善良なる管理者の注意をもって維持管理しなければならない。また、受託者が使用する管理委託対象物品等の維持、修理、保守等のために要する経費は、区の負担とする。ただし、受託者の責めに帰すべき事由により修理する必要がある場合の当該修理に要する経費についてはこの限りではない。

(4) 受託者は、契約期間終了時（契約解除により契約終了の場合を含む）には、本業務に関し貸与を受けた貸付物品等を遅滞なく区に返還しなければならない。

8. 業務引継ぎ

本業務の契約履行期間の満了（満了後も引き続き当業務を遂行することとなる場合を除く）、または契約書の規定に基づく契約の解除があるときは、受託者は区の指示の下、本業務終了日までに区が継続して本業務を遂行できるよう必要な措置を講じ、新規受託者に移行する作業の支援を行うこと。なお、引き継ぐべき業務の内容について当業務の留意事項、懸案事項、処理途中の案件を含むものとし、業務引継書を作成の上、区に提出すること。

受託者は業務引継書に基づき、新規受託者に対し本業務が停滞しないよう十分な説明及びサポートを行うこと。業務の引継ぎに関する費用は、受託者の負担とする。

受託者の引継ぎに重大な過失があり問題が生じた場合は、受託者の責任において、引継ぎ及び業務支援を引継ぎ後も実施すること。

受託者は、本契約が終了した際には、区から提供を受けた資料、データ等について速やかに区へ

返還するとともに、受託者設備に記録された資料、データ等の全てを受託者の責任で完全に消去すること。また、業務引継ぎに伴いデータ移行等が発生する場合、区と協議の上、移行のために必要となるデータを汎用的なデータ形式（CSV等）に加工し提供すること。

その他、業務引継ぎの内容及び方法等の詳細については、双方協議の上、定めること。

9. 情報安全対策、危機管理等

受託者は、当業務の遂行にあたり、次の対策を実施する。

(1) 中野区情報安全対策基準等の遵守

受託者は、区が定める「中野区情報安全対策基準」及び別添4「情報資産を取り扱う業務委託契約事項」、別添5「情報システムに関する業務委託契約事項」を遵守すること。セキュリティ確保のため、保守サポートが得られない基盤・ソフトウェア等の利用を行わないこと。

(2) 業務用端末等の取り扱い

受託者は、本仕様で定める機器の他、業務履行のため所有する業務用端末等の情報機器を持ち込む必要がある場合、別添4「情報資産を取り扱う業務委託契約事項」に準じ、区が定める「機器持ち込み依頼書」により目的、期間、作業内容、責任者、持込機器、基本ソフト内容を明確にして提出の上、区の情報安全保護担当者の承諾を得るものとする。

その他、情報機器を除く貸与品以外の備品を使用する場合は、事前に区へ届出、その許可を得るものとする。なお、業務用端末等には、区民等の個人情報の記録を禁止する。

(3) 緊急時の体制

受託者の責務において緊急時の体制を整備し、業務に関する安全対策に万全を期し、事故防止に関する必要な措置を受託者の負担で講じること。

(4) 事件・事故等の緊急報告

事件・事故など緊急性のあるものの報告については、初動は口頭によるものとし、その後区が定める「リスク管理・危機管理連絡票」（発生年月日、時間、内容、対応、原因の分析、今後における防止策）を事件・事故を発見した日に区の情報安全保護担当者（デジタル政策課長）へ届け出なければならない。なお、「事故」には、情報漏えい、公金の紛失等、実際に人身や施設・設備等の損害となって現れなかったものも含むものとする。

(5) 機器等の障害、事故、災害等

万が一、機器等の障害が発生した場合や、様々な障害、事故、災害等の緊急事態が発生した場合においても、当業務遂行に支障をきたすことがないように区と連携して十分な対応をとること。

10. 検査

- (1) 区は関連資料の数量、外形、及び本件サービスが要件どおり作動するかを検査する。
- (2) 本件サービスまたは関連資料が、受託者の責に帰すべき事由により検査に不合格になった場合には、受託者はその責任において本件サービスまたは関連資料を修補または交換し区と受託者間で別途協議して定める日までに納入しなければならない。

11. 支払い

全業務完了、検査合格後、正当な請求があった日から 30 日以内に一括して支払う。

12. 環境配慮

受託者は、当業務の履行にあたり、区の環境基本計画及び環境マネジメントシステムの趣旨を理解し、業務履行上の環境保全等について十分配慮すること。

本契約の履行にあたり、物品の調達にあっては、「中野区グリーン購入ガイドライン」に指定された環境負荷の少ない物品または対象物品以外についても、資源採取から廃棄までの全ての物品ライフサイクルにおける多様な環境負荷を考慮し、次の事項に配慮して購入すること。

- ア 環境や人の健康に被害を与えるような物質の使用及び放出が削減されていること
- イ 資源やエネルギーの消費が少ないこと
- ウ 資源を持続可能な方法で採取し、有効利用していること
- エ 長期間の使用ができること

13. 障害を理由とする差別の解消の促進

本契約の履行にあたり、障害を理由として障害者でない者と不当な差別的取扱いをすることにより、障害者の権利利益を侵害しないこと。また、障害者から現に社会的障壁の除去を必要としている旨の意思の表明があった場合において、その実施に伴う負担が過重でないときは、障害者の権利利益を侵害することとならないよう、当該障害者の性別、年齢及び障害の状態に応じて、社会的障壁の除去の実施について必要かつ合理的な配慮をすること。

本契約において、受託者は障害者雇用促進への積極的な取り組みに努めること。

14. 契約解除

受託者が、本仕様書に記載した条件を履行しない場合は、区は契約を解除することができる。

15. 損害賠償

受託者が、本仕様書に記載した条件に違反し、区に対して損害を発生させた場合は、受託者は区に対してその損害を賠償しなければならない。

また、受託者の責めに帰すべき事由により管理委託対象物品等に損害が生じた場合は、受託者はその損害を賠償するとともに、施設については受託者の責任において現状に復帰すること。

16. 知的財産権

(1) プログラムの権利

業務プログラムの著作権

本件サービスにおいて受託者が使用する業務プログラムにおける一切の知的所有権に関して、著作権法第 21 条から第 28 条までに定める権利を含む全ての著作権は、受託者に留保する。受託者は本件サービスにおいて区が利用できるように利用許諾し、これについて著作者人格権を行使しない。

(2) 成果物の著作権

本業務における成果物の内、納品された各ドキュメントにおける一切の知的所有権に関して、著作権法第 21 条から第 28 条までに定める権利を含む全ての著作権は、パッケージ標準に付加されるマニュアル等の原本を除き、区に帰属する。また、区によりサービス稼働時に移行またはサービス利用期間中に蓄積されたデータは、区に帰属する。

成果物に第三者が権利を有する著作物が含まれている場合、受託者は当該著作権の使用に関する負担を含む一切の手続きを行い、第三者の著作権その他の権利を侵害していないこと。

また、新システムを更改する際には、更改に必要なデータの移行を円滑に行えるように協力をする事。

17. その他

- (1) 受託者は、業務の全部を第三者に再委託してはならない。ただし、一部の業務について再委託する必要がある場合は、受託者の責任のもと、本仕様書の内容を再受託者に遵守させることとし、再委託の業務内容、再委託先名、作業従事者等を区へ文書により通知し、あらかじめ区の承諾を得ること。
- (2) 受託者は、区の契約及び規則等に基づく指示に従い業務を実施すること。また、業務を遂行するにあたり、関係法令等を遵守して実施すること。
- (3) 区が必要と認めるときは、委託した業務についての立入検査を実施することができる。また、受託者はこの検査に協力しなければならない。
- (4) 本契約の履行に当たって自動車を使用し、又は使用させる場合は、都民の健康と安全を確保する環境に関する条例（平成 12 年東京都条例第 215 号）他、各県条例に規定する、ディーゼル車規制に適合する自動車とすること。また、自動車から排出される窒素酸化物及び粒子状物質の特定地域における総量の削減等に関する特別措置法（平成 4 年法律第 70 号）の対策地域内で登録可能な自動車利用に努めること。中野区が取り組みを進めている電気自動車等の導入の趣旨に基づき、環境負荷の少ない自動車（電気自動車、燃料電池車、プラグインハイブリッド車、ハイブリッド車）の利用に努めること。
- (5) この仕様書に定めのない事項又はこの仕様書の事項に生じた疑義については、区と受託者が誠意をもって協議の上、決定するものとする。

【要求区分】

①要求区分が「必須」となっているもの

必須項目は絶対要件とする。

- ◎ : 本業務の費用内で実現可能な場合(パッケージ標準・オプション機能・カスタマイズなどの内容は問わない)
- : 代替案により本業務の費用内で実現可能な場合(備考欄に代替案の実現方法を記入すること)

②要求区分が「任意」となっているもの

任意項目は絶対要件ではなく、実現の可否については以下の4つの区分で記入すること。

- ◎ : 本業務の費用内で実現可能な場合(パッケージ標準・オプション機能・カスタマイズなどの内容は問わない)
- : 代替案により本業務の費用内で実現可能な場合(備考欄に代替案の実現方法を記入すること)
- △ : 本業務の費用内では実現できないが、別途カスタマイズによって対応可能となる場合
(この場合、カスタマイズに要する概算費用についても示すこと)
- × : システムとの兼ね合いなどにより、実現不可能と考える場合(備考欄にその理由を記入すること)

システム機能要件一覧表

別添1

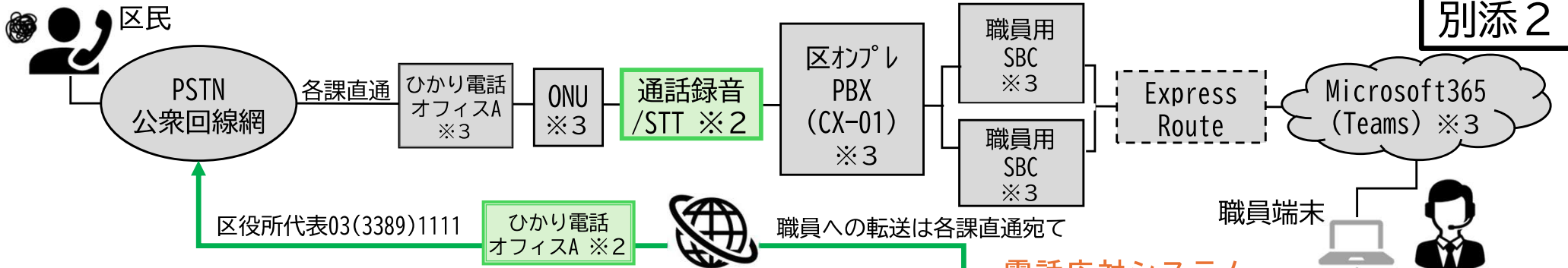
通番	仕様書該当ページ	カテゴリ	要件	要求区分	対応状況	備考
1	p5(2)	基本機能	区代表電話、各課直通電話はNTT東日本提供のひかり電話オフィスAを使用するため、回線提供者と協議の上、電話応対システム(クラウドPBX)側から区代表電話に接続できるようにすること。また、職員への転送は各課直通電話あてとなるため、区PBX(電話交換機日立製CX-01 v2 TypeL、設置場所:庁舎1階)の保守事業者と連携のうえ、電話品質の確保に努めること。	必須		
2	p6(3)	基本機能	区内線はMicrosoft Teamsで運用済みであるため、Teams GW・通信回線は調達対象外とし、干渉なく共存できること。	必須		
3	—	共通機能	制度改正や所管業務の追加・変更に対し、設定変更中心で迅速に対応できる設計とすること。	必須		
4	—	共通機能	各マスタ(部課・担当者・電話帳・カテゴリ・FAQ分類等)は管理者がUIから容易に登録・一括更新・削除でき、CSVエクスポート可能であること。	必須		
5	—	共通機能	人事異動・組織改編時のロール/権限/キュー設定変更を管理者が短時間・無停止で実施できること。	必須		
6	—	共通機能	クライアントへのソフトインストール不要で、対応ブラウザから利用可能であること。	必須		
7	—	共通機能	日本語を主とし、必要に応じ英語等の表示・入力に支障がないこと。	必須		
8	—	共通機能	要件・設計・試験・リリースの各工程で承認・変更履歴を記録できること。	必須		
9	—	共通機能	ロールベースアクセス制御(RBAC)で職員/オペレーター/管理者権限を分離できること。	必須		
10	—	共通機能	システムはクラウド上に設定・構築するものとし、データセンター及びサーバ環境は、ISM&P、各府省情報化統括責任者(CIO)連絡会議推奨の「ISO/IEC 27017」による認証取得、「JASA クラウドセキュリティ推進協議会CS ゴールドマーク」、「米国FedRAMP」のいずれかを満たすクラウドサービスを利用すること。	必須		
11	—	共通機能	利用ログや問い合わせ内容及び回答データ(以下「QA データ」という。)等のアプリケーションデータは日本国内のデータセンターで管理されることとし、コンタクトセンターの構築・運営にあたって、日本国の法令に準拠すること。コンタクトセンターの構築・運営に係るサービスを提供するためのデータセンターはファシリティアンダード適合レベルがティア3相当以上であること。	必須		
12	—	共通機能	本契約で構築するネットワークを一元的に管理するデータセンターにより、24時間365日のネットワーク監視及び障害受付、故障修理、復旧ができる体制を有すること。	必須		
13	—	共通機能	第三者認証を受けていることを証明する書類の写しを提出すること。	必須		
14	—	共通機能	コンタクトセンターの構築・運営に係るサービスにて送受信される情報及び機密性の高い情報を含むデータベースやファイルは暗号化して格納されること。使用する暗号は十分な強度をもつものであること。	必須		
15	—	共通機能	コンタクトセンターの構築・運営に係るサービスに係るサーバ等は、不正アクセスを受けないよう対策が講じられていること。また、適切に監視が行われ、万一不正アクセスを受けた場合には迅速な対応ができること。	必須		
16	—	共通機能	サーバ証明書を取得していること。	必須		
17	—	共通機能	アクセス/操作/エラー/警告等のログを取得し、改ざん防止し、必要に応じ活用できること。	必須		
18	—	共通機能	IDやパスワード等は適切に管理され利用者認証が正しくされること。	必須		
19	—	共通機能	ウイルス感染や内部・外部からの攻撃、不正アクセス等を防止するため、ウイルス対策ソフトウェアやファイアウォール、ID、パスワードによるアクセス制御等のセキュリティ対策を十分に講じること。	必須		
20	—	共通機能	設備故障時に業務に支障をきたすことがないようシステムの冗長化等の対策を講じること。システムの冗長化等の対策を講じてもなお、方がシステム機能が中断した場合においては代替手段(Excel等)への入力や紙媒体の一時的な起票等)で業務の継続を実施し、速やかな復旧が可能となるように適時、データのバックアップを行う等の体制を整備すること。	必須		
21	—	共通機能	応対席数分の業務用PCとクラウド接続回線を受託者負担で用意し、通信の安全性を確保するため、VPN、TLS、IPアドレス制限、ZTNA等の暗号化通信手段またはアクセス制御手段を、必要に応じて複数組み合わせ用いること。	必須		
22	—	電話応対システム	通話録音機能と生成AIによるリアルタイム自動要約機能を実装し、AI学習に利用されないようオプトアウト設定を行うこと。また、個人情報を含む内容については、生成AIの要約を行う前にマスキングを行うこと。要約した問い合わせ内容はテキストで記録できること。なお、右の対応状況欄には、マスキングを自動で行う場合は◎、手動で行う場合は○を入力すること。 応対要約機能は電話応対システム(クラウドPBX)の機能の一部として含まれていることを想定しているが、応対要約機能が電話応対システム(クラウドPBX)から独立したサービスとして機能することも可とする。	必須		
23	—	電話応対システム	発信者に対して、通話録音している旨を事前に通知することができる機能を有すること。なお、通知内容は区と協議のうえ決定するものとする。	必須		
24	—	電話応対システム	録音保存期間・自動削除・エクスポートのポリシー設定が可能であること。	任意		
25	—	電話応対システム	権限管理・キュー設定・負荷分散・スキル配分・待ち時間短縮を目的にACDルールをGUIで変更できること。	任意		
26	—	電話応対システム	日本語のSTTを有効化し、テキストマイニング可能な形式で保存できること。	必須		

システム機能要件一覧表

通番	仕様書該当ページ	カテゴリ	要件	要求区分	対応状況	備考
27	—	コンタクトセンターシステム (共通)	FAQ、応対履歴などコンタクトセンターシステムにアクセスできる区用のライセンスを3つ用意すること。	必須		
28	—	コンタクトセンターシステム (電話受付機能)	電話応対システム(クラウドPBX)と連携し、電話受付をできるようにすること。	必須		
29	—	コンタクトセンターシステム (応対履歴管理)	コンタクトセンターで対応した情報などを一元的に登録、管理できること。電話の着信件数、応対件数、通話時間等のレポート機能を有すること。案件の進捗状況が一目で確認でき、項目ごとにソートをかけられること。	必須		
30	—	コンタクトセンターシステム (応対履歴管理)	応対要約機能により要約したものを記録すること。	必須		
31	—	コンタクトセンターシステム (応対履歴管理)	品質の高いサービス提供を行うため、日付、時間、対応者名、問い合わせ経路、案件ID等、システムにて自動取得可能な項目については自動入力できるなど、オペレーターの業務の効率化に資する機能を有すること。	任意		
32	—	コンタクトセンターシステム (応対履歴管理)	問合せ内容を容易に検索、分類できること。	必須		
33	—	コンタクトセンターシステム (応対履歴管理)	応対履歴(着信数、応対件数、通話時間(処理時間)、問い合わせ内容)などコンタクトセンター内で発生する各種データを、EBPMでの活用を見据え、CSV等の形式で出力できること。	必須		
34	—	コンタクトセンターシステム (応対履歴管理)	応対履歴は年度単位で1年間保存し、契約終了時に適切に削除できること。	必須		
35	—	コンタクトセンターシステム (応対履歴管理)	受付ID、受付者氏名、受付開始・終了日時、後処理終了、転送先、受付/応対内容等の記録及び、応対で利用したFAQ IDを記録できること。	必須		
36	—	コンタクトセンターシステム (応対履歴管理)	会話の内容をもとに、FAQ等の関連情報をオペレーターにサジェストできること。	任意		
37	—	コンタクトセンターシステム (応対履歴管理)	通話中の住民の感情(怒り・困惑・満足度など)を解析し、オペレーターへ提示できること。	任意		
38	—	コンタクトセンターシステム (応対履歴管理)	ノーコード/ローコードでフロー定義・変更が可能であること。	任意		
39	—	コンタクトセンターシステム (分析機能)	応対履歴(着信数、応対件数、通話時間(処理時間)、問い合わせ内容)などコンタクトセンター内で発生する各種データを、EBPMでの活用を見据え、一元的にリアルタイムに収集・可視化・分析できること。また、分析結果についてはMicrosoft Excelで加工、再利用等ができること。	任意		
40	—	コンタクトセンターシステム (オペレーター用FAQ、ナレッジ管理)	将来的にはオペレーター用FAQの一部を活用し区民用FAQとして構築することを検討しているため、オペレーター用FAQ内の個々のFAQを区民用(公開用)とオペレーター用(非公開用)で区分けができること。区分けの判断基準については区と別途、協議すること。	必須		
41	—	コンタクトセンターシステム (オペレーター用FAQ、ナレッジ管理)	FAQ番号・キーワードで迅速に検索し、回答候補を参照できること。	必須		
42	—	コンタクトセンターシステム (オペレーター用FAQ、ナレッジ管理)	FAQはカテゴリ(所管課等)で分類できること。	必須		
43	—	コンタクトセンターシステム (オペレーター用FAQ、ナレッジ管理)	あいまいな検索ワードを検索した際も、目的のFAQに到達できるようチューニングできる機能を有すること。	任意		
44	—	コンタクトセンターシステム (SMS送信)	非来庁手続きURLやアンケートのSMS送信を行えること。また、本機能を利用して利用者満足度のアンケートを行えること。	必須		
45	—	将来拡張性	将来の拡張を踏まえて、統合型CRMを中核としたシステムを構築すること。	任意		
46	—	将来拡張性	将来のデジタルプラットフォームへの拡張を前提に、区民マイページ、事業者マイページ等を統合運用できる設計とすること。	任意		
47	—	将来拡張性	将来の拡張を踏まえて、電話に加えて、有人チャット・問い合わせフォーム・LINE等の多様な問い合わせ手段を接続可能なプラットフォームを選定すること。	任意		
48	—	将来拡張性	将来の拡張を踏まえて、電話、チャット、問い合わせフォーム、LINE等、複数チャネルからの問い合わせが入った場合にも、一元的にデータベースで統合管理できる機能を有すること。	任意		
49	—	将来拡張性	将来の拡張を踏まえて、区民からの問い合わせに対し、生成AIが自然言語で応答できる機能を有すること。	任意		
50	—	将来拡張性	将来の拡張を踏まえて、FAQに区民が評価(例:役立った/役立たなかった等)を付与でき、併せて閲覧数を表示することができる機能を有すること。	任意		

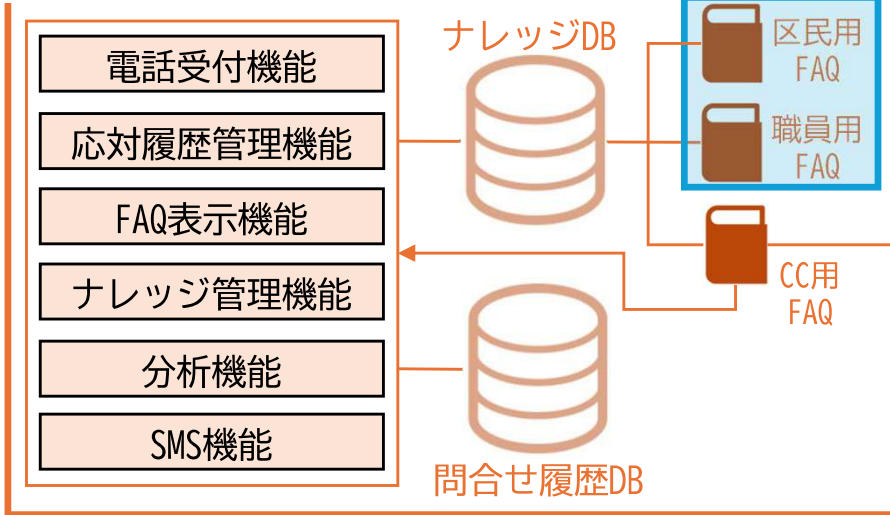
構築イメージ図

別添2

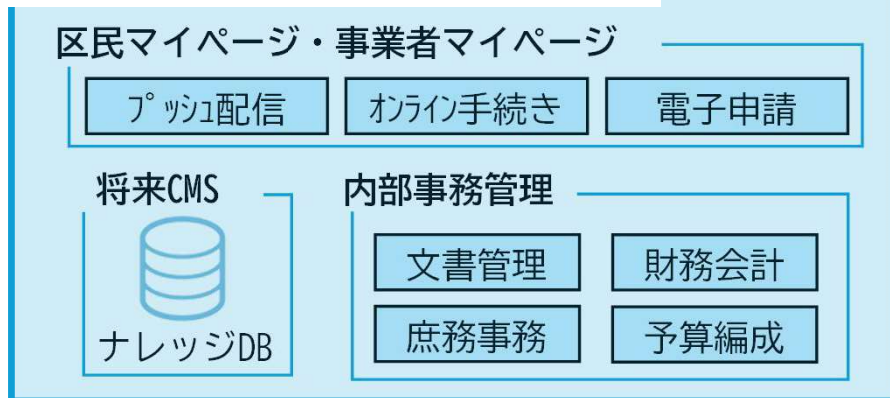


クラウド業務管理プラットフォーム

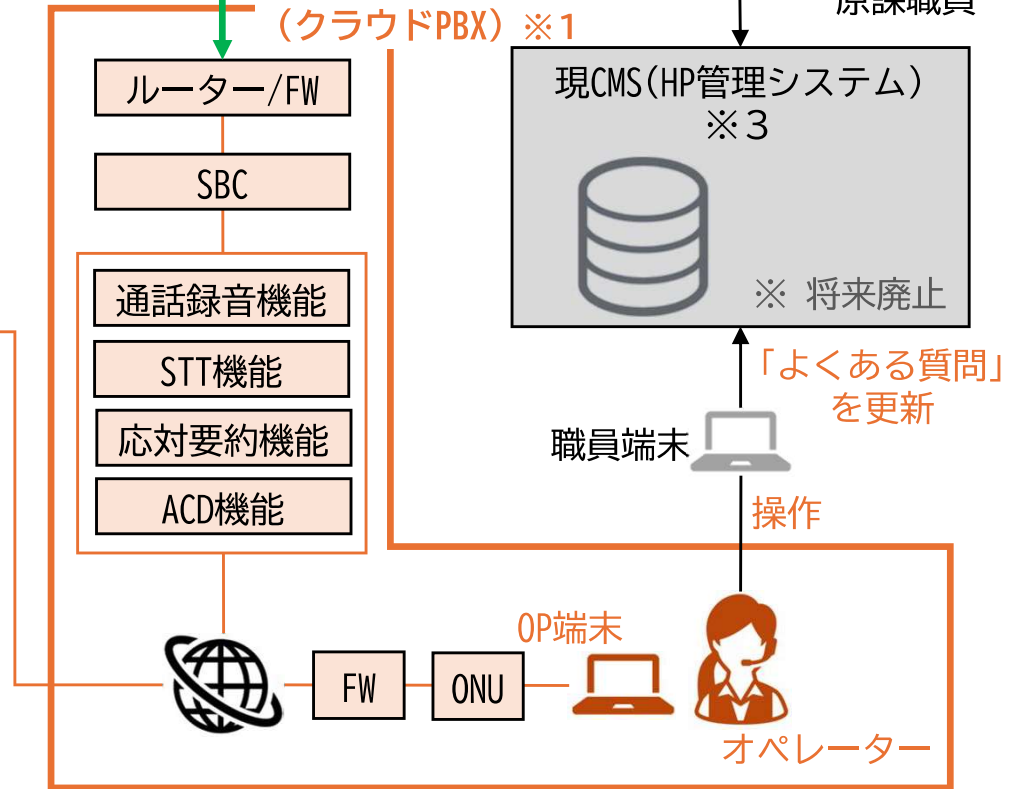
CCシステム※1



将来構築を想定するサービス(案) ※4



電話対応システム (クラウドPBX) ※1



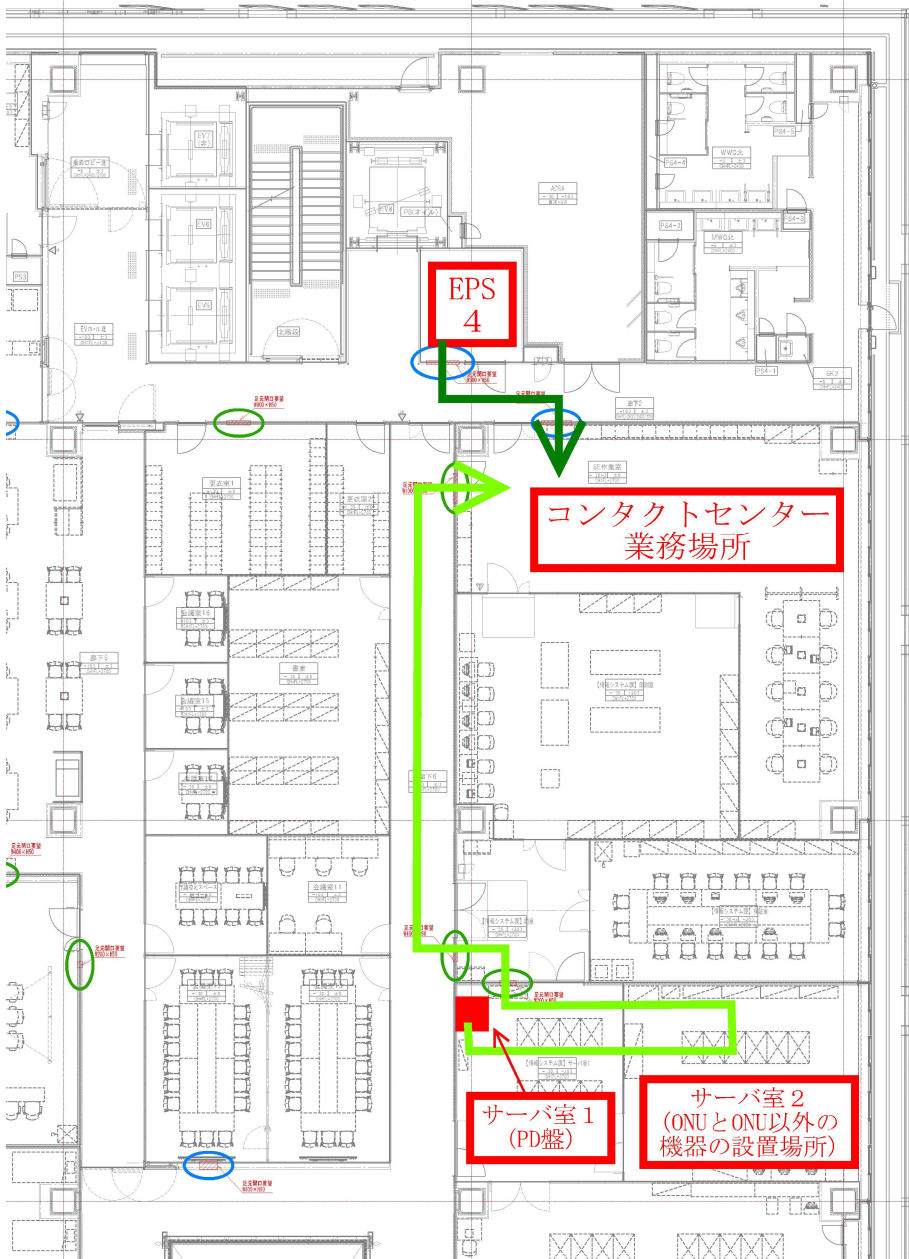
※ 区役所代表03(3389)1111 (現状アナログ40回線)

※ 本事業担当課の職員が、CCシステム及び電話対応システムにアクセスする場合がある。

【凡例】

- ※1 : 受託者構築
- ※2 : 区構築
- ※3 : 構築済
- ※4 : 将来構築を想定するサービス(案)

ONUからシステム機器への配線図面



中野区役所
6階平面図

情報資産を取り扱う業務委託契約事項

1 情報セキュリティ体制の整備

以下を整備し、区へ関係する文書を提出すること。

- (1) 受託者は、区に対して本契約の履行に関する責任者、監督者及び作業従事者の名簿を届け出ること。
区が作業従事者に身分証明書の提示を求めた際は、速やかに提示ができるようにすること。
- (2) 受託者は、情報セキュリティ事故等発生時の連絡体制、対応方法（対処手順、責任分界点、対処体制等）について明示すること。
- (3) 区の情報セキュリティポリシー及び情報セキュリティ実施手順を遵守すること。
- (4) 受託者は、作業従事者に対し情報セキュリティ対策について教育を行うこと。区が求めた場合は、教育の記録を提示すること。
- (5) 受託者は、区と協議のうえ、作業従事者ごとの作業場所、業務、情報資産等のアクセス制限を定めること。
- (6) 受託者は、第三者が提供するサービスを利用している場合、サービスレベルの達成状況及びセキュリティ上の要求事項が適切に実行されていることを監査または検査などで確認し、区に報告すること。
- (7) 情報セキュリティ対策の履行が不十分な場合の対処方法を取り決めること。

2 情報資産の取り扱い

(1) 取り扱い

受託者は、区が決定した情報資産の分類に基づき、区と同様に情報資産の取り扱いを行うこと。

ア 情報資産の漏えい、紛失、改ざん及び破損を防止すること。

イ 業務上必要のない情報資産を作成しないこと。

ウ 情報資産を必要以上に複製及び配布しないこと。

エ 業務以外の目的に情報資産を利用しないこと。

オ 区が決定した情報資産分類の価値が高い情報資産は、施錠できる場所での保管又はアクセス制御を行うなど、許可されていないものに対して、情報資産を使用不可又は非公開にする措置を講じること。その他の情報資産は、必要に応じて施錠できる場所での保管又はアクセス制御を行うなど、許可されていないものに対して、情報資産を使用不可又は非公開にする措置を講じること。

カ 個人情報漏えい防止のための技術的安全管理措置を講じること。

(2) 搬出入

受託者は、区が提供した情報資産の搬出入が必要な時には、事前に区の承認を得ること。また、情報資産の暗号化等の技術を活用し、盗難、不正コピー等の防止を厳重に実施すること。

(3) 記録

区が提供した情報資産の内容及び交換・持ち出し等の履歴に関しては記録すること。

(4) 記録媒体の制限

受託者は、区が提供した情報資産の不正な持ち出しや不適切な情報の混入を防止するため、業務に使用する記録媒体を制限すること。

(5) 区が提供した情報資産の返還・廃棄

受託者は、区が提供した情報資産等について本契約終了後、速やかに区に返却するか、消去又は廃棄してその旨を書面で報告すること。

(6) 記録媒体等の修理・廃棄

受託者は、区が提供した情報資産が含まれる記録媒体を有する機器を修理・廃棄する必要が生じた場合は、事前に内容を消去できる場合を除き修理又は廃棄事業者と機密保持義務を設けるとともに、廃棄時は情報資産の磁気破壊装置や消去専用ソフトによる消去、または物理的破壊等を行い、その旨を書面で報告すること。

(7) 情報機器の持ち込み

受託者は、業務履行のため受託者が所有する業務用パソコン等の情報機器を区の機密区域及び業務区域に持ち込む必要がある場合は、文書をもって区の承認を受けること。また、持ち込み機器を区の機器もしくはネットワークと接続する必要がある場合については、区の情報セキュリティ対策に準じた対策を図り、その対策内容を提出して承認を得ること。

3 守秘義務

受託者は、本契約に基づき業務上知り得た情報について、第三者に開示・提供・漏えいしてはならない。なお、本契約終了後も同様とする。

4 区による監査・検査

区が、受託者に対して本契約内容における情報セキュリティ対策が遵守されていることを確認するため、必要に応じて情報システム監査又は検査を行う際に、受託者は、区の情報システム監査又は検査が円滑に遂行できるよう協力すること。

5 情報セキュリティインシデント発生時の対応

受託者は、個人情報の漏えい、紛失、盗難、誤送信等の事故が発生し、又はそれらの疑いがあるときは、適切な措置を取るとともに、至急、区に報告すること。また、区が情報セキュリティインシデントについて公表する際は協力すること。

なお、事前に情報セキュリティインシデントの状況を追跡する仕組みも構築しておくこと。

情報システムに関する業務委託契約事項

1 操作手順

情報システム等の操作手順は文書化し、最新の状態を維持すること。また、その手順は、必要とする全ての利用者に対して利用可能とすること。

2 不正プログラム対策

- (1) 受託者は、利用するパソコンやサーバ等に不正プログラム対策ソフトウェアの最新バージョン及び定義ファイルを維持管理し、不正プログラムを検出する措置を行うこと。不正プログラムが検知された場合は速やかに検知された不正プログラムは自動的に隔離し駆除するとともに、区に報告すること。またネットワークから遮断し、改ざんが確認された場合は、区と相談の上、正しい内容に復元すること。
- (2) インターネットに接続している情報システムでは、不正な攻撃を防止するための検知機能を有すること。
- (3) クラウドサービスを提供する場合は、不正プログラムへの対策(必要なポート、プロトコル及びサービスだけを有効とすることやマルウェア対策及びログ取得等の実施)の確認と定期的な報告をすること。

3 脆弱性対策

- (1) 受託者は、本契約の履行に際し、開発、運用、保守の際の情報セキュリティ上問題となりうる機器およびソフトウェアを使用しないこと。
- (2) 受託者は、情報システムの脆弱性を突いて行われる攻撃等のリスクについて常に情報収集を行い、業務の重要度に応じた情報セキュリティ対策を提示し、実施すること。
- (3) 受託者は、システム障害を未然に防止するための措置、障害発生を早期発見するための措置及び障害発生時の拡大防止や迅速復旧のための措置について、業務の重要度に応じた対策を明示すること。
- (4) ウェブアプリケーションではセキュリティを考慮した実装を行い、特にインターネットに接続する情報システムでは、「脆弱性一覧」を参考に脆弱性に対応すること。
- (5) 業務で利用するソフトウェアは、パッチやバージョンアップなどの開発元のサポートが終了したソフトウェアを利用しないこと。
- (6) 利用するクラウドサービスに影響し得る技術的脆弱性の管理内容、区の業務に対する影響や保有するデータへの影響、技術的脆弱性に対する脆弱性管理の手順について、区に報告すること。

4 構成管理

- (1) 情報システムを構成するハードウェアやソフトウェアの名称と版数を明らかにし、区に提示すること。
- (2) 情報セキュリティ対策を実施するために必要となる項目等で修正又は変更等が発生した

場合、関連文書を更新し、区に報告すること。

(3)利用するクラウドサービスの使用において必要な監視機能し、業務継続の上で必要となる容量・能力を予測し業務が維持できるようにすること。

上記により、構成に変更があった場合も適宜報告すること。

5 ネットワークセキュリティ

(1)機密性の高い情報資産をインターネットに接続しているサーバ等の公開領域に保管しないこと。また、データベースサーバ等は、ファイアウォール等でインターネットと分離されたセグメントに設置すること。

(2)受託者は、情報システムの利用中に一定の使用中断時間が経過したときには、そのセッションを遮断する機能を提供すること。

(3)受託者は、情報システムの認証方法(ID、パスワード、ICカード、認証鍵等)を区に提供すること。

(4)受託者は、特定の場所又は装置からの接続を認証する手段として、自動の識別装置を必要に応じて導入すること。

(5)インターネットを利用する情報システムでは、業務の重要度に応じて、https、VPN等により暗号化を行い、通信路での盗聴及び改ざんから保護する。また不要な通信はファイアウォール等により遮断すること。

6 情報システムのログや記録

ログオンやログアウトなどの利用者の活動状況や外部からの非定常的なアクセス等のセキュリティ事象を監視・記録し、区の求めに応じて提供すること。また、記録(ログ等)が保護(改ざん防止等)の対応をすること。

7 時刻の同期

全ての情報システム内の時刻は、正確な時刻源と同期させること。

8 情報システム停止等

情報システムを停止する場合や運用制限がある場合は、区の了承を得ること。

9 変更管理

受託者が調達・管理する情報処理設備及び情報システムの変更において、区に影響を及ぼすものは、事前に区と協議を行うこと。また、情報システムの変更が行われた際には変更履歴を区に明示すること。約款による利用については、この限りでない。

10 データベース管理

委託先が調達・管理する情報システムにおいては、区に割り当てられる容量・能力の限界値を開示すること。また、区から要請があった場合は、資源の利用率などを明示すること。約款に

よる利用については、この限りでない。

11 ソースコード管理

- (1) ソースコードが不正に変更・消去されることを防ぐために、ソースコードの管理を適切に行うこと。
- (2) ソースコードを納入する場合は、区の本番環境以外の開発環境等に導入し、管理すること。また、その管理手順を区に提示し、区の承認を得ること。

12 品質管理

情報システムの開発工程において、区の意図しない変更が行われないことを保証する管理が、一貫した品質保証体制の下でなされていること。

13 バックアップ

業務継続に支障が発生する恐れのあるデータは、定期的にバックアップをとること。その際に個人情報等の機密性の高い情報資産の保護を行うこと。また、区がバックアップ手順を策定する場合は情報を提供すること。

14 アクセス制御

- (1) 受託者は、情報システムのアクセス制御を適切に行うこと。また、区がアクセス制御等の状況を確認できるようにすること。
- (2) 区が定めた情報セキュリティポリシーにおけるアクセス制御(パスワードや認証情報を含む)に関する事項が、実現できるようにすること。
- (3) クラウドサービスを利用する際に、受託者に管理権限が与えられた場合、多要素認証を用いて認証した上で、クラウドサービスにアクセスすること。
- (4) 不正アクセス対策として、ユーティリティプログラムについてはクラウドサービスのシステムやアプリケーション設定を変更するものは原則として使用を禁止する。これらのうち、利用が必須なものは情報セキュリティの責任者の承認を取得し、利用を管理した上で使用すること。

15 開発及び運用

- (1) 開発及び運用において、運用環境とテスト環境を分離する。運用内容を変更する際には、テスト実施及び検証結果を事前に区へ報告し、確認を得ること。
- (2) 受託者は、情報システムの変更を行う際には、変更履歴を区に明示すること。
- (3) 受託者は、情報システムの利用環境に変更が生じる場合は、あらかじめ区に通知し、了承を得ること。

16 情報セキュリティ

- (1) 情報セキュリティの観点から必要な試験がある場合には、試験項目及び試験方法を定め、これに基づいて試験を実施すること。

(2)情報セキュリティの観点から実施した試験の実施記録を保存すること。

17 インシデント対応準備

クラウドサービス利用における重大なインシデントに繋がるおそれのある以下の重要な操作に関して、手順化すること。

(ア)サーバ、ネットワーク、ストレージなどの仮想化されたデバイスのインストール、変更及び削除

(イ)クラウドサービス利用の終了手順

(ウ)バックアップ及び復旧

18 クラウドサービス利用時の責任分界点について

デジタル庁提供の「ガバメントクラウド手続き概要(全編)」(2023/09/22 公開)の「3.5 責任分界点」に記載の図を参考に責任分界点(説明責任範囲も同様)を明確にし、区に提示すること。

19 テストデータの管理

テストをする際は、実施及び検証のテストデータに、個人情報及び一般に公表することを前提としていない情報資産の实在データが含まれていないようにすること。個人情報及び一般に公表することを前提としていない情報資産の实在データが含まれている場合は、区が管理する区域内にテスト環境をつくり、都度許可を得ること。また、テストの完了後は、適切に削除すること。

20 入退域管理

受託者は、運用、機器の搬出入で区のサーバ室等機密区域へ入退域する場合は、入退域管理簿の記入等、区の定めた手続に従うこと。定期的に入退域しなければならない受託者は作業従事者ごとに担当する作業内容を明記した名簿を提出すること。

21 監視

データセンター等機密性及び完全性の高い情報資産を保管する場所では、カメラ監視や入退出管理等による不審者の監視が可能な状態にすること。

脆弱性一覧

本システムに混入しないよう対処を求める主な脆弱性は次のとおり。

<参考>「脆弱性名称の定義に関する参照先」

(1)IPA『安全なウェブサイトの作り方 2021年3月改訂』

(2)CWE - Common Weakness Enumeration

(3)IPA『ウェブ健康診断仕様』

No	脆弱性名称	
1	SQL インジェクション	
2	OS コマンド・インジェクション	
3	ディレクトリ・トラバーサル脆弱性	
4	「ログイン機能」の不備	推測可能なセッション ID
		URL 埋め込みのセッション ID の外部への漏えい
		クッキーのセキュア属性不備
		セッション ID の固定化
5	クロスサイト・スクリプティング(XSS)	
6	利用者の意図に反した実行の防止機能の不備	クロスサイト・リクエスト・フォージェリ(CSRF)
		クリックジャッキング
7	メールヘッダ・インジェクション脆弱性	
8	「アクセス制御」と「認可処理」の不備	アクセス制御
		認可処理
9	HTTP ヘッダ・インジェクション	
10	eval インジェクション	
11	競合状態の脆弱性	
12	意図しないファイル公開	
13	アップロードファイルによるサーバ側スクリプト実行	
14	秘密情報表示時のキャッシュ不停止	
15	オープンリダイレクタ脆弱性(意図しないリダイレクト)	
16	クローラへの耐性	